

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Metode yang sesuai dengan penelitian adalah metode penelitian Deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2013) Metode penelitian kualitatif sebagai penelitian dengan beberapa karakteristik yaitu dilakukan pada kondisi yang alamiah, bersifat deskriptif, menekankan pada proses, analisis data secara induktif, serta lebih menekankan pada makna.

Menurut (Moleong, 2014, hal. 4) penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati.

Pendekatan penelitian kualitatif ialah penelitian memahami fenomena mengenai apa yang dinilai berdasarkan subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan. Dengan cara deskriptif berupa kata-kata dan bahasa., pada suatu lingkup khusus menggunakan beberapa metode alamiah. Penelitian kualitatif mampu menghasilkan hasil penelitian berupa penjabaran yang mendalam mengenai ucapan, tulisan, atau perilaku yang bisa diamati dalam suatu lingkup tertentu yang dilihat dari sudut pandang yang komprehensif (Moleong, 2014).

Dari kesimpulan diatas bisa dijelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif ialah penelitian yang menjelaskan atau mendeskripsikan suatu data berupa ucapan, tulisan, serta perilaku yang diamati pada kondisi yang alamiah.

### 3.2 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, fokus penelitian yang diteliti adalah audit sistem informasi *Rail Ticketing System* (RTS) pada Stasiun Sumobito DAOP 7 Madiun yang beralamatkan di Jalan Jl. Sumobito - Peterongan, Sumobito Jombang, waktu penelitian selama 20 Juli – 03 Agustus pada tahun 2019.

### 3.3 Informan Kunci

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian tidak ditentukan secara sengaja. Subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian.

Menurut (Sutardi, 2007, hal. 67) Informan adalah orang yang memiliki kapasitas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Dengan bahasa sederhana, informan merupakan orang yang ditanyai oleh peneliti karena dianggap memiliki pengetahuan sesuatu yang ingin diketahui oleh peneliti.

*Informan* kunci (*key informan*), yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Operasional sistem informasi yang akan diteliti adalah sistem informasi penjualan dengan menggunakan RTS. Dalam hal ini yang menjadi *informan* kunci adalah :

1. Petugas Loker (2 Orang).
2. Kepala Stasiun (1 Orang).
3. Junior Supervisor Pelayanan (1 Orang).

### 3.4 Jenis & Sumber Data

#### 3.4.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang dipergunakan adalah data kualitatif, menurut (Anggito & Setiawan, 2018) Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pendekatan kualitatif memakai penyimpulan konsep, induktif, model, tematik, dan sebagainya.

Menurut (Suwendra, 2018) Salah satu penelitian kualitatif yang sangat esensial adalah pengungkapan makna (*Meaning*) dalam latar alamiah (*natural setting*) sebagai sumber data langsung, dengan harus memperhatikan dua hal yaitu kualitas instrumen dan kualitas orang yang menggunakan instrument tersebut.

#### 3.4.2 Sumber Data

Menurut (Moleong, 2014, hal. 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas dua data, yaitu:

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diperoleh tentang kematangan sosial emosional anak secara langsung dari sumbernya. Bisa berupa kata-kata atau tindakan subyek penelitian itu sendiri.
2. Data sekunder adalah data yang dapat memberikan informasi dan dapat digunakan sebagai pendukung, di mana data tersebut diperoleh

dari hasil kegiatan orang lain. Data juga diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan *significant others*, serta melalui dokumen-dokumen, catatan, dan laporan. *Significant others* dalam penelitian ini adalah orang tua dan guru subyek.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam uji keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi. Menurut (Moleong, 2014, hal. 330) triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.

Metode pengumpulan data dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, kemudian mengadakan perbandingan antara teori-teori yang dipelajari dengan penerapan sistem informasi yang dilakukan oleh Stasiun Sumbito DAOP 7 Madiun. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya:

1. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data melibatkan hubungan sosial antara peneliti dan informan dalam pengamatan objek penelitian di lapangan. Dalam melakukan pengamatan bisa dilakukan dengan mencatat setiap peristiwa. Cara ini tujuannya mengetahui kebenaran atau fakta di lapangan (Moleong, 2014, hal. 125-126).

2. Wawancara

Wawancara ialah sebuah percakapan yang memiliki maksud tertentu. Percakapan tersebut dilaksanakan oleh dua pihak atau lebih terdiri

dari pihak pewawancara dan terwawancara. Pihak pewawancara (*interviewer*) adalah seseorang yang memberikan pertanyaan dan pihak terwawancara (*interviewee*) adalah seseorang yang menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. (Moleong, 2014, hal. 186)

### 3. Dokumentasi

Menurut (Moleong, 2014, hal. 160) mengemukakan bahwa analisis dokumentasi dapat digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya dan mendorong serta dokumentasi sifatnya alamiah sesuai dengan konteks lahiriyah tersebut.

#### 3.5.1 Metode Pengumpulan Data dengan Kreteria Kerja CobIT

Pada metode pengumpulan data, peneliti akan memfokuskan pada kelompok domain ke-3 yakni *Delivery & Support* yang terdiri dari 13 *high level control objective* domain ini menitik beratkan pada proses pelayanan IT dan dukungan teknisnya.

Tabel 3.1 Metode Pengumpulan Data Dengan Kreteria Kerja CobIT

Kode CobIT Domain	Detail Kreteria	Keterangan	Key Informan
DS 1 : Menetapkan dan mengatur tingkat layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efisiensi</li> <li>• Kepatuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fokus pada Ketentuan Informasi</li> <li>• Mengoptimalkan Sumber Daya</li> <li>• Peraturan dan Perencanaan Sesuai dengan SOP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Stasiun</li> <li>• Junior Supervisor Pelayanan</li> <li>• Petugas Loker</li> </ul>
DS 2 : Pengaturan layanan dengan pihak ketiga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan Informasi yang di perlukan dalam proses bisnis</li> <li>• Untuk proses bisnis sekarang dan yang akan datang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Junior Supervisor Pelayanan</li> </ul>

Dilanjutkan

Lanjutan

DS 3 : Mengatur kinerja dan kapasitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efektifitas</li> <li>• Kepatuhan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperoleh Informasi yang relevan</li> <li>• Penyampaian informasi dengan benar, konsisten, dipercaya dan tepat waktu</li> <li>• Peraturan dan Perencanaan Sesuai dengan SOP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Stasiun</li> <li>• Petugas Loker</li> </ul>
DS 4 : Memastikan ketersediaan layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> <li>• Integritas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan Informasi yang di perlukan dalam proses bisnis</li> <li>• Untuk proses bisnis sekarang dan yang akan datang</li> <li>• Keakuratan dan kelengkapan informasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Stasiun</li> <li>• Petugas Loker</li> </ul>
DS 5 : Memastikan keamanan sistem	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerahasiaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memfokuskan proteksi terhadap informasi yang penting dari orang yang tidak memiliki hak otoritas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Stasiun</li> <li>• Junior Supervisor Pelayanan</li> </ul>
DS 6 : Identifikasi dan biaya tambahan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efisiensi</li> <li>• Keakuratan Informasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fokus pada Ketentuan Informasi</li> <li>• Mengoptimalkan Sumber Daya</li> <li>• Mencocokkan informasi dalam pengoperasian entitas</li> <li>• mengatur pelatihan keuangan dan pelaporan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Stasiun</li> <li>• Junior Supervisor Pelayanan</li> </ul>

Dilanjutkan

## Lanjutan

DS 7 : Mendidik dan melatih user	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepatuhan</li> <li>• Ketersediaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan Informasi yang di perlukan dalam proses bisnis</li> <li>• Untuk proses bisnis sekarang dan yang akan datang</li> <li>• Peraturan dan Perencanaan Sesuai dengan SOP</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Stasiun</li> <li>• Petugas Locket</li> </ul>
DS 8 : Mengelola bantuan layanan dan insiden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integritas</li> <li>• Keakuratan Informasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencocokkan informasi dalam pengoperasian entitas</li> <li>• Mengatur pelatihan keuangan dan pelaporan</li> <li>• Keakuratan dan kelengkapan informasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Stasiun</li> <li>• Junior Supervisor Pelayanan</li> </ul>
DS 9 : Mengatur konfigurasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efektifitas</li> <li>• Efisiensi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperoleh Informasi yang relevan</li> <li>• Penyampaian informasi dengan benar, konsisten, dipercaya dan tepat waktu</li> <li>• Fokus pada Ketentuan Informasi</li> <li>• Mengoptimalkan Sumber Daya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Stasiun</li> <li>• Junior Supervisor Pelayanan</li> </ul>
DS 10 : Mengelola masalah	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keakuratan Informasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengatur pelatihan keuangan dan pelaporan</li> <li>• Keakuratan dan kelengkapan informasi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Stasiun</li> <li>• Junior Supervisor Pelayanan</li> </ul>
DS 11 : Mengelola data	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menyediakan Informasi yang di perlukan dalam proses bisnis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Stasiun</li> </ul>
DS 12 : Mengelola fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integritas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencocokkan informasi dalam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kepala Stasiun</li> </ul>

Dilanjutkan

Lanjutan

		pengoperasian entitas	
DS 13 : Mengelola operasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Efektifitas</li> <li>•Efisiensi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Memperoleh Informasi yang relevan</li> <li>•Penyampaian informasi dengan benar, konsisten, dipercaya dan tepat waktu</li> <li>•Fokus pada Ketentuan Informasi</li> <li>•Mengoptimalkan Sumber Daya</li> </ul>	•Kepala Stasiun

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut (Anggito & Setiawan, 2018) Pendekatan kualitatif memakai penyimpulan data berdasarkan deduksi. Analisa data kualitatif membentuk batasan yang diterima atau ditolak oleh teori yang telah ada. Pendekatan kualitatif memakai penyimpulan konsep, induktif, model, tematik dan segalanya. Analisa data kualitatif dapat membentuk teori dan nilai yang dianggap berlaku.

Sedangkan menurut (Sugiyono, 2013, hal. 428) Analisis data adalah proses pencarian dan penyusunan data atau informasi secara sistematis yang didapatkan dari hasil wawancara dengan narasumber, catatan lapangan, serta dokumentasi yang dibutuhkan, yang dilakukan dengan cara pengorganisasian data ke dalam kategori, menjabarkan atau menguraikan ke dalam unit-unit, melakukan pengolahan, menentukan mana yang penting atau tidak untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan dengan tujuan agar



hasil yang didapatkan mudah difahami baik untuk diri sendiri atau untuk orang lain.

Analisis data menggunakan pemikiran Miles dan Huberman (Moleong, 2014, hal. 91) ialah analisis data model interaktif dari 4 kegiatan simultan, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan / verifikasi.

Teknik analisis data yang dipakai oleh penulis dalam penulisan ini adalah :

1. Pengumpulan Data

Data didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi ditulis pada catatan lapangan yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif merupakan catatan alami, catatan mengenai apa yang didengar, disaksikan, dilihat dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat peneliti terhadap fenomena yang dialami. Catatan reflektif merupakan catatan yang isinya mengenai kesan, komentar, serta pendapat mengenai temuan yang dijumpai, dan rencana pengumpulan data tahap selanjutnya.

2. Reduksi Data

Selanjutnya data terkumpul, kemudian di reduksi data, memilih data yang cocok dan ada maknanya, fokus data yang arahnya menyelesaikan masalah, pemaknaan, penemuan atau menjawab pertanyaan penelitian. Berikutnya meringkas dan menyusun dengan teratur dan menjelaskan hal-hal penting mengenai

hasil temuan serta maknanya.

Pada proses reduksi data, temuan data terkait dengan masalah penelitian yang direduksi. Untuk data yang tidak terkait dengan masalah penelitian dibuang. Dengan kata lain reduksi data dipakai sebagai uraian yang manjadi satu, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, untuk mempermudah peneliti menarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini nantinya akan dibuat ringkasan awal hasil observasi dan wawancara yang dilakukan kepada beberapa informan yang sudah ditentukan serta akan memfilter beberapa temuan yang dijumpai ketika penelitian berlangsung di lapangan.

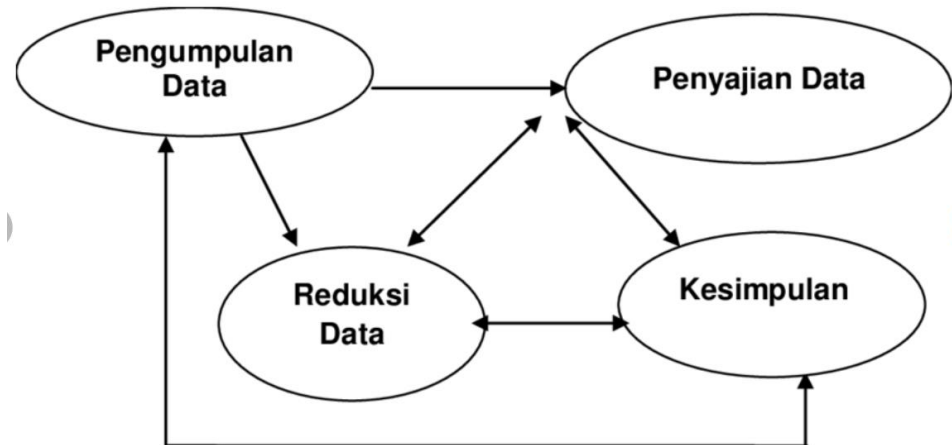
### 3. Penyajian Data

Penyajian data bisa berupa dalam bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan dari penyajian data ialah untuk menggabungkan informasi sehingga bisa menggambarkan keadaan yang terjadi. Peneliti tidak kesusahan pada penguasaan informasi baik dengan semua atau tugas tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti membuat naratif, matrik atau grafik untuk mempermudah penguasaan informasi data tersebut. Dengan demikian peneliti bisa menguasai data dan tidak terpuruk pada kesimpulan informasi yang membosankan.

### 4. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Berikutnya data terkumpul dengan cukup selanjutnya

apabila data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir. Adapun hubungan dari 4 tahap diatas termasuk dalam model interaktif berikut :



Gambar 3.1 Teknik Analisis Data